Unser Weg von Papyrus zu M/TEXT

Erfahrungsbericht

SV Informatik & SV SparkassenVersicherung

Go-Live 01/2027



Agenda

1. Wer sind wir?
2. Das Projekt
3. Wie sind wir vorgegangen?
4. Herausforderungen
5. Lessons Learned
6. Ausblick



Anja Seeger

SparkassenVersicherung AG

seit 2018 verantwortlich für das In- und Outputmanagement

- Neuorganisation des Vordruckwesens
- Einführung eines digitalen Briefkastens als neuer Versandweg
- Wechsel im Briefwesen von Papyrus zu M/TEXT
- Zusammenarbeit mit neuen Druckdienstleistern
- Neuorganisation des Inputmanagements mit einem neuen OCR-Anbieter



Dirk Preuschoff-Porzelt

SV Informatik GmbH

seit 2007 verantwortlich für das Outputmanagement in der SVI mit den Schwerpunkten:

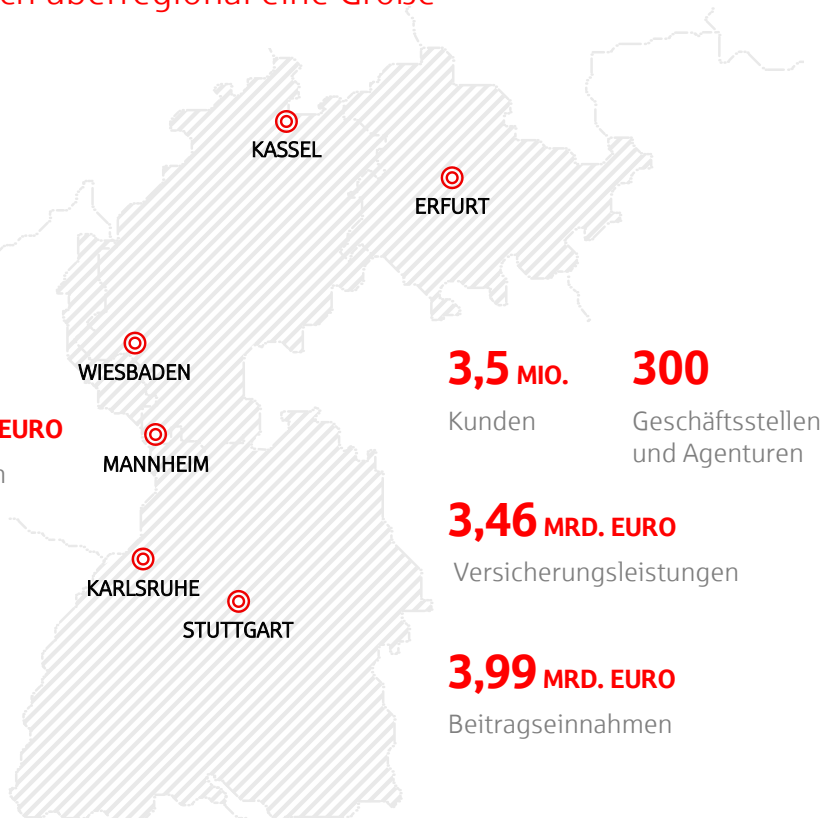
- Neueinführungen und Migrationen von Outputmanagementsystemen
- Aufbau elektronischer Versandkanäle
- Servicemanagement
- Auswahl von Druckdienstleistern

Die SV – Die wichtigsten Zahlen auf einen Blick

(Geschäftsjahr 2025)

Bilanzzahlen

Die SV: Auch überregional eine Größe



5.436
Mitarbeitende

7,9 MIO.
Verträge

30,0 MRD. EURO
Kapitalanlagen

3,5 MIO.
Kunden

300
Geschäftsstellen und Agenturen

3,46 MRD. EURO
Versicherungsleistungen

3,99 MRD. EURO
Beitragseinnahmen

Quellen: map-report / FAZ / GDV / VÖV

Stand April 2026, Quelle: SV Kompakt 2026

SV im Ranking

#3
der öffentlichen Versicherer

#3
der Gewerbe-/ Industrieversicherer

#4
in der Gebäude-versicherung

#4
in der gewerblichen Feuerversicherung

#5
der Sachversicherer

#5
der landwirtschaft-lichen Feuerversicherer

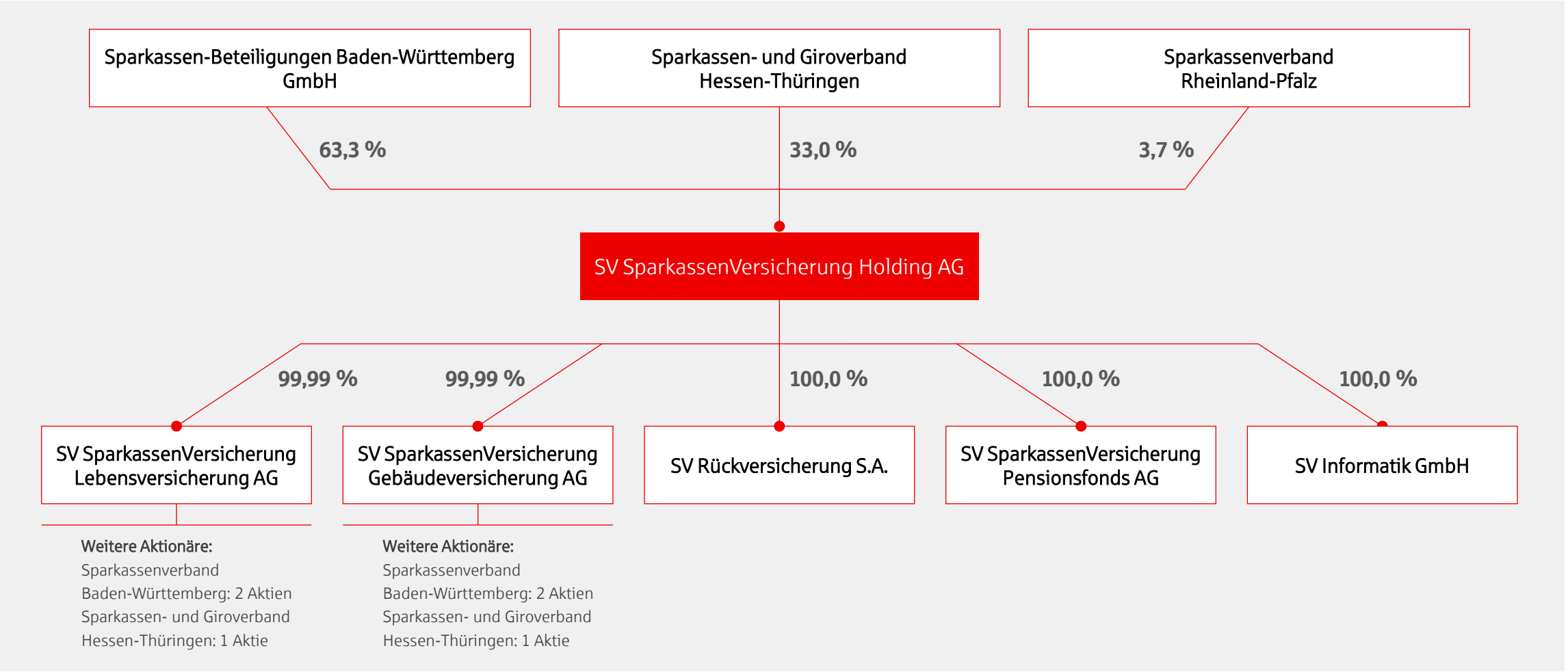
#13
unter den Schaden-versicherern

#15
unter den Lebensversicherern

#21
unter den Versicher-ungskonzernen

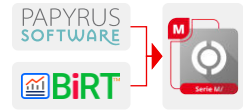
Konzern- und Eigentümerstruktur

(auszugsweise dargestellt)



Stand April 2026, Quelle: SV Kompakt 2026

Die SV im Innen- und Außendienst



Vertrieb und Außendienst in Zahlen

100
Sparkassen
inklusive BW-Bank

300
SV Geschäftsstellen
und **Generalagenturen**
in den Regionen

2.002
Mitarbeitende
im Außendienst

44
Auszubildende
im Außendienst

3.829
akkreditierte Makler

Stand April 2026, Quelle: SV Kompakt 2026

SV im Blick – Innendienst

50,0 Prozent Frauen

44,3 Jahre ist Durchschnittsalter

20,8 Prozent Teilzeitquote

307 Auszubildende und Studierende mit Vertrag bei der SV/SVI, wovon gut 50 % überwiegend im Außendienst eingesetzt sind.

76,5 Prozent Übernahmequote

30,3 Prozent Frauenanteil in Führungsposition

SV SPARKASSENVERSICHERUNG

SV Informatik GmbH – IT-Lösungen für die Zukunft – Smarte IT-Lösungen für Versicherungen

Als moderner IT-Dienstleister kümmern wir uns um maßgeschneiderte IT-Lösungen für Versicherungen.

Unsere Hauptkunden SV SparkassenVersicherung und Sparkassen-Versicherung Sachsen profitieren von einem **Rundum-Sorglos-Paket**: Von der Produktentwicklung über den IT-Betrieb bis hin zum Vertrieb über unsere Partner.



Die SV Informatik in Zahlen

Gründung in
1994

550
Mitarbeitende

150 Millionen
Jahresumsatz

5 Standorte



Dresden


Kassel


Wiesbaden


Stuttgart

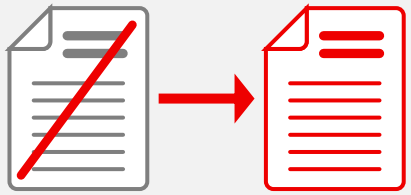

Mannheim (Hauptsitz)

2. Das Projekt

In 2020 haben wir entschieden, unsere Kundenkommunikation künftig mit M/TEXT abzuwickeln und die Software-Lösungen Papyrus und BIRT abzulösen. Das Projekt wurde dreistufig aufgeplant:

Phase 1

Ablösung der
Online-Briefschreibung

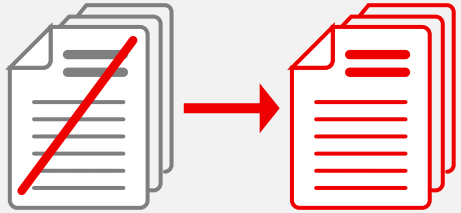


ca. **1.500 Vorlagen**

(Briefvolumen: ca. 10 %) (bereinigt um ca. 300 Vorlagen)

Phase 2

Ablösung der
Batch-Briefschreibung

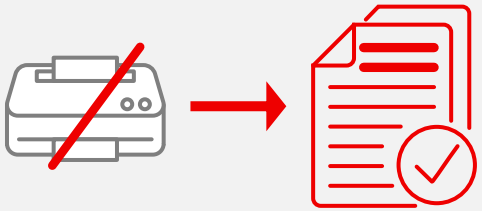


ca. **250 Vorlagen**

(Briefvolumen: ca. 90 %)

Phase 3

Ablösung des
Angebots-/Antragsdrucks



ca. **200 Vorlagen**

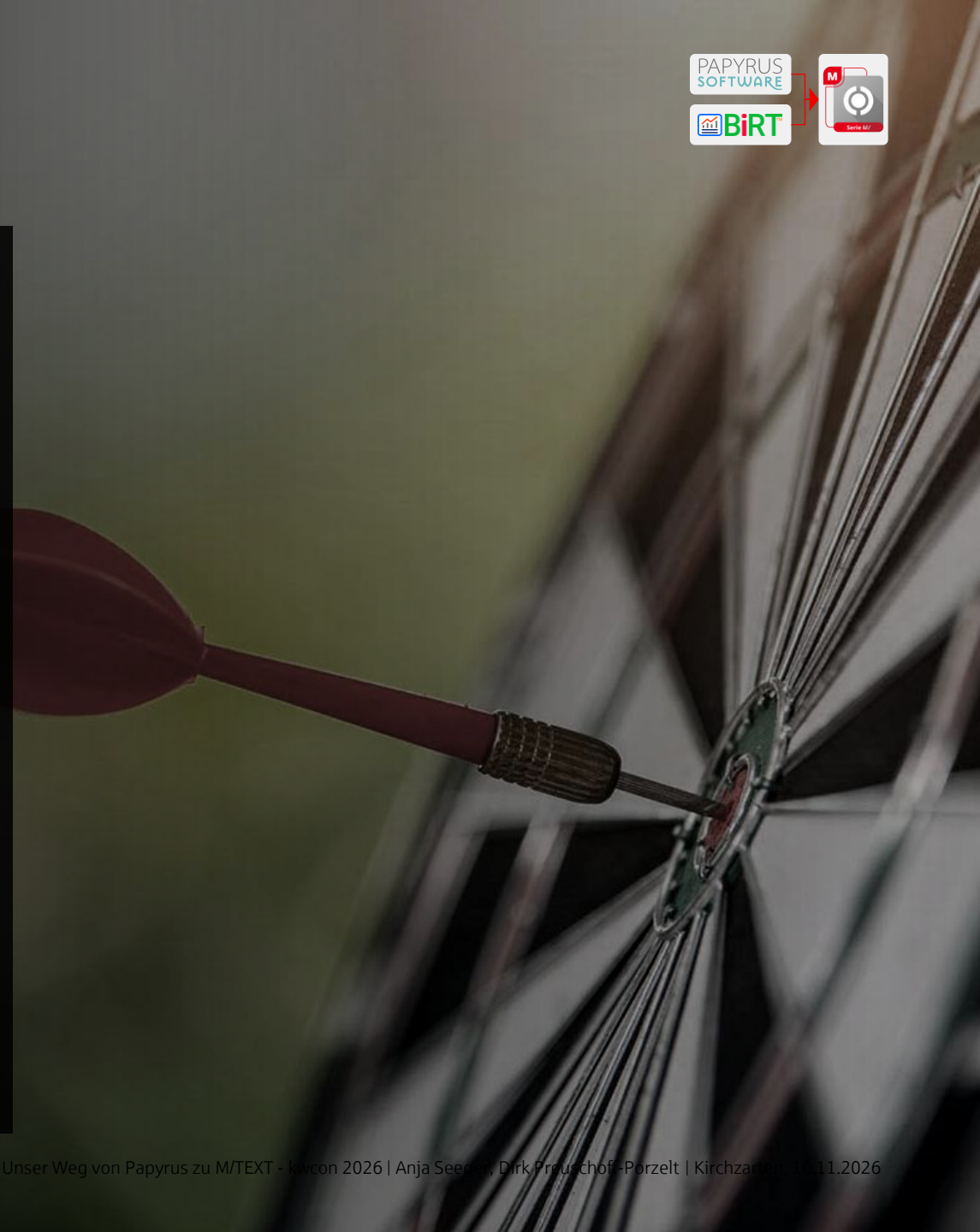
Projektstart im Sommer 2021

2. Das Projekt

Projektziele

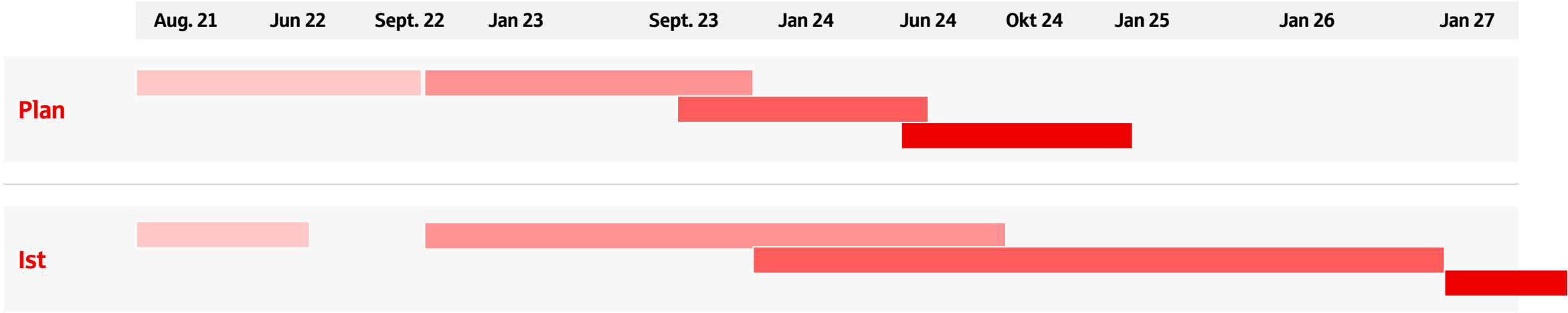
- **ein Textsystem** für den Bestands- und Angebots-/Antragsdruck
- Schaffung einer **einheitlichen technischen Architektur** für die Online- und Batchbriefschreibung
- **Klare Verantwortlichkeiten**:
  1. Datenbereitstellung/Framework-Entwicklung in der SVI
  2. Regel- und Textanlage/-weiterentwicklung bei der SV

  und damit eine **zentralisierte Vorlagenadministration** für die Online- und Batchbriefschreibung
- **Modernisierung** der Dialog-Oberflächen
- **Optimierung** des Output-Managements



3. Wie sind wir vorgegangen?

Zeitplanung und Ist



Vorphase

1. Schriftgutanalyse
2. fachl. Konzeption
3. Entwicklung Rollout-Konzept
4. Governance-Themen

Migration Online

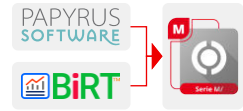
1. Leben
2. Komposit
3. Hypotheken/Darlehen

Migration Batch

1. Leben
2. Hypotheken/Darlehen
3. Komposit
4. Rechnungswesen

Migration Angebots- / Antragsdruck

3. Wie sind wir vorgegangen? – Testverfahren



Testverfahren Online-Briefschreibung vierstufig

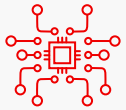
1. Entwicklertest
2. Test der Textadministratoren
3. Test in den DVK Leben, Komposit, Rechnungswesen
4. Abnahmetest durch Fachbereiche

Testverfahren Batch-Briefschreibung dreistufig

1. Entwicklertest
2. Test in den DVK Leben, Komposit, Rechnungswesen
3. Abnahmetest durch Fachbereiche

Die Abnahmetests der Fachbereiche wurden in beiden Fällen als sog. Testathons durchgeführt

4. Herausforderungen



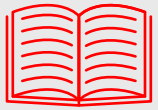
Technik

- Änderung der Middleware von Tom Cat auf OpenShift-Container führte zu Verzögerungen beim Aufbau der Umgebungen
- Performance der Workbench bis heute nicht optimal
- anfängliche Performanceprobleme konnten in enger Zusammenarbeit mit KWSoft gelöst werden
- die bei Migration der Online-Briefe eingesetzte Software zur automatisierten Migration der Vorlagen/Textbausteine war aufgrund der hohen Komplexität der Papyrus-Komposit-Batchbriefe nicht einsetzbar. Die Evaluation und Konfiguration einer alternativen Software brauchte Zeit



Ressourcen

- Entwickler, die sowohl Papyrus als auch M/TEXT kennen, sind für die Migrationsarbeiten am besten einsetzbar, aber extern schwierig zu finden
- interne Entwickler konnten nicht zu 100% für Migrationsarbeiten eingeplant werden, da viele Themen aus der Produktion und Weiterentwicklung internes spezifisches Knowhow erforderten
- Themen, die in der langen Projektlaufzeit parallel auf das Projekt einwirkten, haben Ressourcen auf IT- und Fachseite anderweitig gebunden
- insgesamt war das Thema Ressourcen während der gesamten Projektlaufzeit immer ein Thema



Fachlichkeit

- die Fachdokumentationen sind teilweise historisch gewachsen und unübersichtlich
- Aufgrund parallel aufkommender gesetzlicher Zwangsthemen, wie dem Altersvorsorgereformgesetz (AVRG) und der hochpriorisierten Arbeiten an einem neuen Produkt, wurde es erforderlich, den Start der Phase 3 ins Jahr 2027 zu verschieben

5. Lessons Learned

Was lief gut?

- trotz vieler und teilweise wechselnder Beteiligter war die Projekt-Zusammenarbeit konstruktiv und zielgerichtet
- die Zusammenarbeit mit KWSoft und den weiteren Dienstleistern verlief gut
- das Ziel der vollständigen Ablösung von Papyrus wird erreicht, trotz verschiedener Hürden während der Projektlaufzeit

Was würden wir heute anders machen?

- für die Vorabanalyse der Vorlagen wurde zu wenig Zeit investiert
- die 1:1-Umstellung der Vorlagen war im Rückblick betrachtet eine schlechte Entscheidung, da die technische und fachliche Heterogenität nach M/TEXT überführt und die Chance auf Vereinheitlichung nicht genutzt wurde
- die Möglichkeiten von M/TEXT wurden im Rahmen der Migration nicht ausreichend bewertet und die Software daher noch nicht umfänglich in Wirkung gebracht

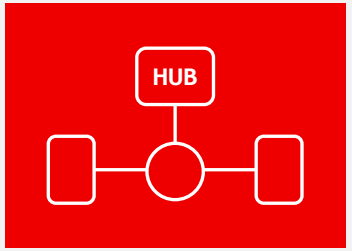
Fazit: insgesamt war die Umsetzungsplanung zu ambitioniert

5. Ausblick

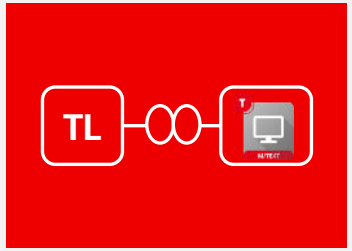
Was planen wir nach der Migration der Bestandsbriefe?



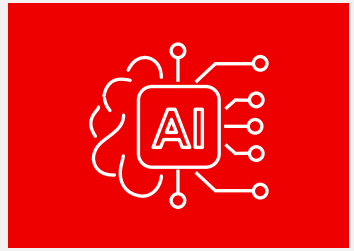
Überführung des Angebots-/Antrags-drucks von BIRT nach M/TEXT



Nutzung des Content Hubs für unser Vordruck-/ Formularwesen



Integration von Textlab in M/TEXT



Prüfung von KI-Einsatzmöglichkeiten in M/TEXT



Onboarding weiterer Nutzerbereiche auf SV-Seite



Projektabschluss Papyrus --> M/TEXT auch für SVS

Danke.

Anja Seeger

Abteilungsleiterin In- und Outputmanagment
SV SparkassenVersicherung

+49 151 17418771
anja.seeger@sparkassenversicherung.de

Dirk Preuschoff-Porzelt

Abteilungsleiter Multikanal/Outputmanagement
SV Informatik

+49 175 4353726
dirk.preuschoff-porzelt@sv-informatik.de